

Waktu penyelesaian sesuai dengan jenis perizinan berusaha yang dimohon, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MEDIASI PENGADUAN

No.	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			Ket.
		Kepala DPMTSP	Kepala Bidang Pelayanan Penanaman Modal	Sub Koordinator Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan	Tim Pelaksana Tugas Mediasi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Kepala DPMTSP menerima surat pengaduan dari masyarakat atau pemohon lalu mendisposisikan ke Kepala Bidang Pelayanan Penanaman Modal untuk di tindaklanjuti	mulai				menerima surat pengaduan dari masyarakat atau pemohon	10 menit	Disposisi surat dari Kepala DPMTSP	
2	Kepala Bidang Pelayanan Penanaman Modal memberikan informasi kepada Sub Koordinator Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan untuk ditindaklanjuti dengan mediasi antar kedua belah pihak					Disposisi surat dari Kepala DPMTSP	30 menit	Analisa dari Kepala Bidang Pelayanan Penanaman Modal	
3	Sub Koordinator Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan menerima informasi tentang surat pengaduan ditindaklanjuti dengan membuat surat undangan mediasi antar pihak yang berselisih dan tim teknis dengan perijapan administrasi seperti daftar hadi, menyiapkan tempat dan notulen rapat kepada tim pelaksana tugas mediasi					Analisa dari Kepala Bidang Pelayanan Penanaman Modal	120 menit	Surat Undangan, daftar hadir, notulen rapat dan Surat Tugas Tim Pelaksana Tugas Mediasi	
4	Tim pelaksana tugas melaksanakan mediasi sesuai dengan surat undangan dengan hari, waktu dan tempat pelaksanaan, dan juga membuat berita acara rapat hasil mediasi yang diserahkan kepada Sub Koordinator Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan					Surat Undangan, daftar hadir, notulen rapat dan Surat Tugas Tim Pelaksana Tugas Mediasi	180 menit	hasil rapat berupa rekomendasi atau konfirmasi dari kedua belah pihak dengan berita acara rapat	
5	Sub Koordinator Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan mengkaji hasil pelaksanaan mediasi dan melaporkan ke Kepala Bidang Pelayanan Penanaman Modal					hasil rapat berupa rekomendasi atau konfirmasi dari kedua belah pihak dengan berita acara rapat	60 menit	draft laporan hasil mediasi	
6	Kepala Bidang melakukan analisa terhadap hasil mediasi dalam bentuk berita acara dan melaporkan kepada Kepala DPMTSP					draft laporan hasil mediasi	40 menit	laporan hasil mediasi	
7	Laporan hasil mediasi pengaduan	selesai				laporan hasil mediasi	30 menit	Laporan akhir hasil Mediasi Layanan Pengaduan	

Plt. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA CIREBON

ICIP SURYADI, S. Sos. MM.
NIP. 19700119 199303 1 003